

COMUNICACIÓN

7200
CE7414

20261030004532

XXX, 06 de Febrero de 2026

Señor(a)
JOSEFA VERJEL PEREZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: N° de cuenta: XXX
Radicado número: 29462252 de 28 de Enero de 2026

Respetado Señor(a): JOSEFA VERJEL PEREZ

CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS en respuesta a su requerimiento radicado con el número del asunto, por medio del cual solicita:

La señora Josefa Verjel Pérez, identificada con cédula 37.329.999 expedida en Ocaña, teléfono XXX, en su calidad de propietaria, presenta queja contra el punto de recaudo (Servicios Isabel -Servientrega), ubicado en el parque principal. Manifiesta que el día 06/01/2026, aproximadamente a las 4:00 p.m., efectuó el pago de su factura de energía por valor de \$110.000, el cual, a la fecha, no ha sido aplicado, generando la suspensión del servicio de energía. Informa además que en dos (2) ocasiones anteriores ha sucedido lo mismo y que varias personas le han reportado la misma situación. Por tal motivo, solicita a CENS hacer una visita al punto de recaudo y tomar las medidas correctivas necesarias para evitar que se sigan presentando estos inconvenientes que afectan a los usuarios. Adicionalmente, señala que, al preguntar por el pago, se le indica que no fue realizado, lo cual considera injustificable, ya que obliga a cancelar facturas dobles cuando en realidad ya han sido pagadas.

Se permite comunicar:

Ante la queja instaurada relacionada con el punto de recaudo (Servicios Isabel-Servientrega), el día 6 de enero de 2026, nos permitimos informarle que para nosotros es muy importante garantizar que las entidades con las que tenemos convenio les brinden una atención adecuada a los usuarios.

Por tal motivo, la solicitud ha sido escalada a la entidad correspondiente, con el fin de que se adopten las medidas correctivas frente a la atención que se le brinda al usuario. indicando la dirección, fecha y hora aproximada del evento, con el fin de que logren identificar al funcionario que brindó la atención.

Con ello se brinda respuesta y atención a la queja presentada por la usuaria frente al cliente XXX.

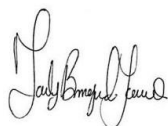
Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación de nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable contenido principalmente en la ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

Ha sido un verdadero gusto atenderle.

CENS le reitera su compromiso en la generación de bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participa.

Atentamente,



Marly Brigidh Yaruro Sanchez
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: NA

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES	
	EN PÁGINA WEB Y CARTELERA	
ATENCIÓN CLIENTES		
NÚMERO USUARIO:		XXX
PETENTE:		JOSEFA VERJEL PEREZ
TIPO DE RESPUESTA: General ☒ Acto ()		
RADICADO ENTRADA / FECHA:		29462252 28/01/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:		20261030004532 06/02/2026
Fecha de fijación:		12/03/2026
Fecha de desfijación:		18/03/2026
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone Notificación por aviso "Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco días, con la advertencia de que la notificación se concederá surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."		